



Australian Government



myagedcare

주거인과 가족을 위한 정보

프로그램 안내

연방 정부에서 지원하는 호주 전역의 모든 노인복지 주거시설(이하 '주거시설')은 전국 노인복지 서비스 품질 관리 평가 프로그램(이하 'QI 프로그램')에 참여하도록 권장합니다.

QI 프로그램은 관리 서비스의 다양한 측면을 평가합니다.

QI 프로그램에서 사용하는 주거시설 관리 서비스 측정 지표는 다음과 같습니다.

- 1: 압박 손상
- 2: 신체 억제
- 3: 의도하지 않은 체중 감소

이 세 가지 모두 주거인의 신체적, 정신적, 영적 건강에 심각한 영향을 미치거나 향후 치명적인 피해를 줄 수 있는 영역입니다. 이러한 영역의 수행 성과를 주시하고 평가하는 일은 주거인이 지속적인 향상이라는 틀 안에서 양질의 서비스와 삶의 질을 누릴 수 있도록 지원하기 위해 반드시 필요합니다.

품질 지표(QI)는 일반적으로 주거시설에서 일정 기간 동안 사건(예, 신체 억제)이 발생한 횟수를 바탕으로 점수로 환산합니다.

QI 프로그램에 참여하기로 한 주거시설은 3개월마다 QI 자료를 수집하여 호주 보건부(이하 '보건부')에 제출하고, 보건부는 해당 자료를 분석하여 품질 지표에 관한 보고서를 작성합니다.

QI 프로그램은 보완용일 뿐 주거인의 안전과 위험, 품질 개선, 인증 및 혁신과 관련된 기타 활동을 대체하지는 않습니다.

QI 프로그램은 주거시설의 관리 서비스 상태가 옳다 그르다 또는 좋다 나쁘다 여부에 대해 논의하지 않으며, 논의할 수도 없습니다. 점수 변화나 타 시설과의 점수 차이만 제시할 뿐입니다.

정보 출처

대부분의 주거시설에서는 직원(주로 관리자나 품질 관리자)이 주거인의 경과 기록과 관리 계획, 평가, 감사를 통해 정보를 수집합니다. 보건부에 제출하는 정보에 주거인의 신원 정보를 포함하지 않도록 하여 개인정보를 보호합니다.

임상 및 관리 직원과 대화를 통해 추가 정보를 수집하기도 합니다.

주거인과 가족의 역할

QI 는 주거인 관리 서비스의 향상을 지원합니다. 주거인과 가족, 후원자의 의견은 자료를 해석하고 변경 사항을 시행할 때 매우 중요합니다.

주거인을 위한 삶의 질 개선

QI 프로그램에 참여하는 주거시설은 각 QI 별로 해당 주거시설의 수행 성과를 나타내는 보건부의 분기별 보고서를 확인할 수 있습니다.

주거시설의 관리자와 경영진, 시설 관리 직원, 보건 전문가(예, 의사)가 함께 이 정보를 해석하고, 질문하고, 개선 방법을 결정합니다.

예컨대 주거시설의 압박 손상 지표에서 작년보다 이러한 손상 횟수가 더 늘었거나 전국 평균에 비해 더 많은 것으로 나타나면, 이는 경보 또는 경고 신호입니다.

이러한 변화가 일어난 이유를 파악하려면 관련 업무를 검토해야 합니다. 이러한 변화의 파악은 관리 서비스를 향상하여 압박 손상의 발생을 줄이는 기회가 될 수 있습니다.

서비스 향상의 예로는 추가적인 직원 교육, 신규 장비 구입, 관리 서비스 제공 방법의 변경 등이 있습니다.

가타 관리 서비스 영역

QI 프로그램에 사용된 QI 는 주거시설에 거주하는 노인들에게 가장 시급하고 가장 위험한 영역만 일부 선택하여 다룹니다.

주거시설에는 변비, 통증, 낙상, 약물 사용, 우울증, 섬망, 완화 치료 등과 같이 다른 프로그램을 통해 관찰해야 하는 그 밖의 중요한 위험 영역이 많이 있습니다.

QI 를 통해 관리 서비스의 모든 측면을 평가할 수는 없을 뿐만 아니라 이는 바람직하지도 않습니다.

초기 실행에서 선택한 세 가지 지표 영역은 다른 많은 관리 영역에 걸쳐 폭넓은 영향을 미치는 중요한 평가 영역입니다. QI 프로그램을 점차 확대하여 소비자 체험과 삶의 질에 관한 더 많은 QI 및 측정 방법을 포함시킬 것입니다.

정보 수집 및 보고 요령

- 질문을 합니다
- QI 보고서를 요청합니다
- 직원에게 보고서 설명을 요구합니다
- 정보 해석에 참여하고 개선 방안 제시에 기여할 수 있도록 요청합니다

출처: 빅토리아 보건부 허가 하에 2015 년 공공 분야 노인 거주 복지시설 관리 서비스 품질 지표 자료, 기본 자료, 2015 년 1 월판에서 발췌. 빅토리아 보건복지부, 멜버른